

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rhineka Cipta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Volume 10, No. 2, 2009: 171-186, Juli.
- Atmawati, Rustika dan M. Wahyudin. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Store Di Solo Grandmall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Volume 5, No. 1, 2004: Juni.
- Atmoko, Tjipto dan Jenny Ratna Suminar. 2007. Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal Di Kabupaten Garut. *Laporan Penelitian Peneliti Muda (litmud) UNPAD*. SPK No. 258a/J06.14/LP/PL/2007: 3 April.
- DLLAJ Propinsi Jawa Timur. 2005. *Jurnal Survey Indeks Kepuasan Masyarakat*. Juli.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan penerbit UNDIP.
- Harlie, M. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD H. Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan. STIA Tabalong Kalimantan Selatan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Volume 12, No. 7, 2011: April.
- Jannah, Kamalina Din. 2003. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Volume 1 Nomor 2. 2003: Mei.

Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Keputusan Gubernur Jateng No 71 Th 2004. Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota Di Propinsi Jawa Tengah.

Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 004/Menkes/SK/1/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Desentralisasi Bidang Kesehatan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 81/1993. Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat.

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta. UPP AMP YKPN. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 2005, Juli.

Mahsun, Mohammad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 2006, Agustus.

Nawangsari, Sri. 2008. Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Situs Web Bank X. *Seminar Ilmiah Nasional Komputer Dan Sistem Intelejen*. 2008, Agustus.

Peraturan Menteri Negara Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010. Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor: per/04/m.pan/20/2006. Tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak Dan Angka Kreditnya.

Rahayu, anita. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang. *SKRIPSI*. UNNES.

Santosa, Heru. 2010. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Binjai Kota. Departemen Kependudukan dan Biostatistika. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Jl. Universitas No.21 Kampus USU Medan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. 2010: (166-171).

Simamora, B. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan aplikasi*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun. 1999 Tentang Pemerintah Daerah.

Wasiyati, kristina dan BM Bambang. 2003. *Pelayanan pelanggan yang sempurna*. Jakarta: kunci ilmu.

Yuliarmi, Nyoman. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Volume 12 Nomor 1. 2007, Agustus.